

## **Secretaría de Comunicaciones**

### **Resolución 98/2010 (Boletín Oficial N° 31.968, 19/08/10)**

#### **Apruébase el Régimen de Portabilidad Numérica.**

Bs. As., 17/8/2010

VISTO el Expediente N° S01:0282446/2010 del Registro del MINISTERIO DE PLANIFICACION FEDERAL, INVERSION PUBLICA Y SERVICIOS, y

#### **CONSIDERANDO:**

Que el Plan Fundamental de Numeración Nacional aprobado por Resolución N° 46 de fecha 13 de enero de 1997 de la SECRETARIA DE COMUNICACIONES, entonces dependiente de la PRESIDENCIA DE LA NACION, previó para el futuro la posibilidad del cliente de seleccionar el prestador con que esté suscripto, sin modificar su número no geográfico.

Que, tal como lo dispone el Punto 1.4.12 del mencionado Plan Fundamental de Numeración Nacional, la asignación del recurso nacional, haciendo referencia al número asignado, no implica propiedad sobre éste último.

Que el Artículo 30.2 del Reglamento Nacional de Interconexión, aprobado por el Artículo 2° del Decreto N° 764 de fecha 3 de septiembre de 2000, estableció que la portabilidad numérica es un derecho del cliente o usuario, la que fue definida como la capacidad que permite a los clientes mantener sus números cuando cambien de Prestador y/o de servicio y/o de ubicación geográfica en la que recibe el servicio, de acuerdo a las disposiciones del Plan Fundamental de Numeración Nacional (Artículo 4°).

Que, conforme el Artículo 30.1 del citado Reglamento, la Autoridad de Aplicación determinará los plazos y condiciones en que los Prestadores proporcionarán la portabilidad de números entre ellos, entre servicios y entre áreas geográficas, conforme los siguientes supuestos: a) Cambio de Prestador de red telefónica fija, cuando no haya modificación de servicio ni de ubicación física del cliente, b) Cambio de Prestador de Red de Telefónica móvil, aunque cambie la modalidad del servicio prestado, c) Cambio de Prestador para los servicios de red inteligente, incluyendo los servicios de numeración personal, cuando no haya modificación de servicio; determinándose, también, que la Autoridad de Aplicación podrá establecer otros supuestos, así como otras cuestiones relacionadas con la conservación.

Que en los años subsiguientes y luego del procedimiento desarrollado en el marco de lo dispuesto en la Resolución N° 92 de fecha 26 de abril de 2001 de la SECRETARIA DE COMUNICACIONES, el proceso de reglamentación se vio interrumpido por la crisis económica y política que afectara al país hacia finales del año 2001.

Que, teniendo en cuenta las circunstancias referidas, la reglamentación de la Portabilidad Numérica en el país debió postergarse hasta la actualidad toda vez que no estaban dadas las condiciones técnicas y económicas que hicieran aconsejable su implementación.

Que a través de la Resolución N° 8 de fecha 15 de enero de 2009 de la SECRETARIA DE COMUNICACIONES se creó una Comisión de Trabajo ad hoc, integrada por representantes de la SECRETARIA DE COMUNICACIONES y de la COMISION NACIONAL DE COMUNICACIONES, organismo descentralizado en la órbita de esa Secretaría, con el objeto de confeccionar un Anteproyecto del Régimen de Portabilidad Numérica.

Que sobre la base del Anteproyecto confeccionado por la mencionada Comisión, se elaboró el Régimen de Portabilidad Numérica que por la presente resolución se aprueba, siguiendo los lineamientos marcados por el mencionado anteproyecto.

Que en el contexto de una política de desregulación de los mercados de telecomunicaciones y apertura a la competencia resulta imprescindible el análisis del momento en que resulta propicia la implementación de la Portabilidad Numérica y su alcance, ya que es menester que exista cierto nivel de competencia en el sector para que aquella redunde en beneficio de los usuarios y, a su vez, para que los efectos de su implementación no resulten en detrimento de los nuevos competidores sino que, por el contrario, se comporte como un factor para el desarrollo de un mercado de telecomunicaciones competitivo.

Que en virtud de ello, se prevé la implementación de la Portabilidad Numérica a nivel nacional entre los Servicios de Telefonía Móvil (STM), de Radiocomunicaciones Móvil Celular (SRMC), de Comunicaciones Personales (PCS) y Radioeléctrico de Concentración de Enlace (SRCE), para cuya prestación se utilice numeración asignada en el marco del Plan Fundamental de Numeración Nacional, y dentro de una misma Area Local del Servicio Básico Telefónico.

Que a los fines de establecer el precitado alcance de la portabilidad numérica se tuvo en consideración, las condiciones técnicas, la madurez del mercado; la adopción de nuevas tecnologías, el grado de desarrollo adquirido por las redes y el crecimiento ininterrumpido de la cantidad de líneas en los aludidos servicios.

Que dadas las condiciones tecnológicas actuales la transferencia de números está restringida por cuestiones geográficas, tecnológicas y normativas, y en particular, como toda la numeración incluye el código de Area Local del Servicio Básico Telefónico, no es posible migrar el número a distintas áreas.

Que en consecuencia, se considera que se encuentran dadas las condiciones para que resulte plenamente viable la implementación de la Portabilidad Numérica en estos servicios, con el alcance aquí previsto.

Que sin perjuicio de ello, se prevé que en un futuro pueda extenderse el alcance de la Portabilidad Numérica.

Que el modelo de Portabilidad Numérica establecido en el Régimen que por la presente resolución se aprueba, se basa en un sistema de Consulta de Todas las Llamadas "All Call Query".

Que, sin perjuicio de ello, atento que la implementación de la Portabilidad Numérica mediante soluciones centralizadas implica que los Prestadores de servicios de telecomunicaciones realicen erogaciones para la actualización de infraestructura de red y su adaptación a un nuevo sistema de señalización, para la contratación de plataformas de red y, en su caso, los atinentes a la instalación y mantenimiento del Administrador de la Base de Datos; y teniendo en cuenta las características y configuración del mercado de servicios no portables, se establece que los prestadores de estos servicios utilizarán el sistema de Devolución de Llamadas —Return to pivot, Call Drop Back— pudiendo adherir al sistema de Consulta de Todas las Llamadas “All Call Query”.

Que en el Régimen de Portabilidad Numérica, se dispone asimismo que la tecnología a utilizar en la aplicación de estos sistemas sea de carácter abierto, interoperable, compatible con las redes existentes, probada a nivel internacional y que permita aumentar su capacidad en el tiempo, posibilitando que todos los Prestadores puedan intercambiar procesos o datos independientemente de los sistemas que utilicen y que la tecnología sea de público acceso; todo lo cual propicia el desarrollo de un mercado libre y dinámico.

Que, a su vez, en pos de promover la participación del sector, que es el que habrá de sufragar los costos de la portabilidad, se prevé la creación de un Comité de Portabilidad Numérica integrado por representantes de los Prestadores de los servicios portables.

Que, entre otras funciones, el Comité de Portabilidad Numérica desarrollará el procedimiento de selección del Administrador de la Base de Datos y su contratación, previa aprobación de la Autoridad de Aplicación, definirá las especificaciones técnicas y operativas de la Portabilidad Numérica, supervisará y coordinará el proceso de implementación y funcionamiento de la Portabilidad Numérica y presentará informes periódicos sobre el cumplimiento de sus obligaciones a las Autoridades de Aplicación y de Control.

Que, por otra parte, a través de la implementación de la Portabilidad Numérica se persigue una utilización más eficiente de la numeración, la promoción de la competencia entre los Prestadores y el logro de mayores beneficios para los usuarios mediante una mayor diversidad de servicios y mejoras en la calidad del servicio.

Que en tal sentido, lo establecido en el Régimen de la Portabilidad Numérica fomenta la competencia entre los licenciarios de los servicios portables, todo lo cual redundará en beneficios para los clientes de dichos servicios.

Que en el plazo de TREINTA (30) días de publicada la presente medida se determinará el Cronograma de Implementación de la Portabilidad Numérica.

Que la DIRECCION GENERAL DE ASUNTOS JURIDICOS dependiente de la SUBSECRETARIA LEGAL del MINISTERIO DE PLANIFICACION FEDERAL, INVERSION PUBLICA Y SERVICIOS ha tomado la intervención de su competencia.

Que la presente medida se dicta en ejercicio de las atribuciones conferidas por el Anexo II del Decreto N° 764/00 y el Decreto N° 1142 de fecha 26 de noviembre de 2003.

Por ello,  
EL SECRETARIO  
DE COMUNICACIONES  
RESUELVE:

**Artículo 1º** — Apruébase el Régimen de Portabilidad Numérica que como Anexo I forma parte integrante de la presente resolución.

**Art. 2º** — Comuníquese, publíquese, dése a la Dirección Nacional del Registro Oficial y archívese. — Carlos L. Salas.

ANEXO I

## REGIMEN DE PORTABILIDAD NUMERICA

### PARTE GENERAL

#### Artículo 1º.- Objeto

El presente Régimen tiene por objeto establecer los principios y normas reglamentarias que regirán la Portabilidad Numérica.

#### Artículo 2º.- Objetivo de la Portabilidad Numérica

Permitir al Cliente de servicios portables mantener su número cuando cambie de Prestador de servicios portables, de conformidad con las disposiciones del Plan Fundamental de Numeración Nacional.

#### Artículo 3º.- Definiciones

A los fines del presente Régimen se adoptan las siguientes definiciones:

**Administrador de la Base de Datos:** es la empresa administradora de la Base de Datos Centralizada y verificadora del Proceso de Portabilidad Numérica, contratada por los Prestadores de servicios portables.

**Area Local del Servicio Básico Telefónico:** zona geográfica de prestación, en la cual el tráfico del Prestador histórico se cursa sin un prefijo de acceso al servicio de larga distancia —nacional e internacional— independientemente de que dicho tráfico se origine o termine en su red de telecomunicaciones, alámbrica o inalámbrica y por el que cobra una tarifa independiente de la distancia.

**Autoridad de Aplicación:** es la SECRETARIA DE COMUNICACIONES.

**Autoridad de Control:** es la COMISION NACIONAL DE COMUNICACIONES.

**Base de Datos Centralizada:** base de datos que contiene la totalidad de los Números Portados. La titularidad de dicha información corresponde a la Autoridad de Aplicación.

**Base de Datos Operativa:** base de datos de cada Prestador de servicios portables y de aquellos que adhieran al sistema que contiene la información necesaria para el enrutamiento de comunicaciones hacia Números Portados y que se actualiza periódicamente mediante consultas a la Base de Datos Centralizada.

**Cliente:** es el Usuario vinculado contractualmente a un Prestador; persona física o jurídica a la que en calidad de abonado le corresponde la titularidad del servicio.

**Comité de Portabilidad Numérica:** es el comité integrado por representantes de los Prestadores de servicios portables, que seleccionará al Administrador de la Base de Datos, coordinará y supervisará el proceso de implementación y funcionamiento de la Portabilidad Numérica.

**Número Portado:** número asignado por un Prestador a un Cliente, quien lo mantiene cuando cambia de Prestador.

**Portabilidad Numérica:** es la capacidad que permite al Cliente cambiar de Prestador de servicios portables, entre dichos servicios, dentro de la misma Area Local del Servicio Básico Telefónico conservando su número, de conformidad con las disposiciones del Plan Fundamental de Numeración Nacional.

**Prestador:** es un licenciataria de servicios de telecomunicaciones.

**Prestador Donante:** Prestador de servicios portables desde el cual es transferido un número determinado como resultado del Proceso de Portabilidad Numérica.

**Prestador Receptor:** Prestador de servicios portables hacia el cual es transferido un número determinado como resultado del Proceso de Portabilidad Numérica.

**Proceso de Portabilidad Numérica:** es el conjunto de acciones realizadas por el Cliente, el Prestador Donante, el Prestador Receptor y el Administrador de la Base de Datos que permite que el primero cambie de Prestador de servicios portables conservando su número.

**Servicios portables:** son los Servicios de Telefonía Móvil (STM), de Radiocomunicaciones Móvil Celular (SRMC), de Comunicaciones Personales (PCS) y de Servicio Radioeléctrico de Concentración de Enlaces (SRCE) con numeración asignada.

**Servicios no portables:** son los Servicios de Telefonía General, Telefonía Local, Telefonía de Larga Distancia Nacional, Telefonía de Larga Distancia Internacional y el Servicio Básico Telefónico.

**Telecomunicaciones:** toda transmisión, emisión o recepción de signos, señales, escritos, imágenes, sonidos o informaciones de cualquier naturaleza, por hilo, radioelectricidad, medios ópticos u otros sistemas electromagnéticos.

**Usuario:** es toda persona física o jurídica que utiliza los servicios de un Prestador.

#### Artículo 4º.- Competencias

La Autoridad de Aplicación será competente para:

- a) Requerir la información que considere necesaria tanto al Administrador de la Base de Datos como al Comité de Portabilidad Numérica para garantizar la correcta implementación y funcionamiento de la Portabilidad Numérica;
- b) Aprobar los Procesos y Especificaciones Técnicas y Operativas de la Portabilidad Numérica;
- c) Aprobar el modelo de pliego y de contrato a celebrarse entre los Prestadores de servicios portables y el Administrador de la Base de Datos y proponer las modificaciones pertinentes al Comité de Portabilidad Numérica;
- d) Intervenir con carácter vinculante en el procedimiento de selección del Administrador de la Base de Datos respecto a la admisibilidad de las ofertas, previo a la adjudicación;
- e) Intervenir con carácter vinculante en la remoción anticipada del Administrador de la Base de Datos;

La Autoridad de Control será competente para:

- a) Controlar y fiscalizar el funcionamiento de la Portabilidad Numérica y solicitar informes periódicos al Administrador de la Base de Datos y al Comité de Portabilidad Numérica, así como cualquier otra información que considere necesaria a tales fines;
- b) Realizar las auditorías que considere necesarias a los fines de ejercer sus funciones de fiscalización y contralor;
- c) Acceder a la Base de Datos Centralizada bajo la modalidad solo lectura;
- d) Desarrollar todas las acciones necesarias, a requerimiento de la Autoridad de Aplicación, vinculadas con la adecuada implementación de la Portabilidad Numérica;
- e) Participar en los procesos relacionados con la Portabilidad Numérica a los efectos de garantizar su eficacia y la continuidad en la prestación del servicio;
- f) Aprobar el formulario de Solicitud de Portabilidad Numérica, el que debe adecuarse a la reglamentación y a los principios de la Portabilidad Numérica;
- g) Tramitar los reclamos de los Clientes y los reportes del Administrador de la Base de Datos y de los Prestadores por irregularidades en relación a la Portabilidad Numérica;
- h) Sancionar las irregularidades que se cometan en el Proceso de la Portabilidad Numérica y cualquier incumplimiento de las disposiciones del presente Régimen, sus modificatorias y complementarias, en el marco del Decreto N° 1185/1990;

Artículo 5º.- Alcance de la Portabilidad Numérica La Portabilidad Numérica se implementará a nivel nacional entre los Servicios de Telefonía Móvil (STM), de Radiocomunicaciones Móvil Celular (SRMC), de Comunicaciones Personales (PCS) y de Servicio Radioeléctrico de Concentración de Enlaces (SRCE), para cuya prestación se utilice numeración asignada en el marco del Plan Fundamental de Numeración Nacional, dentro de una misma Area Local del Servicio Básico Telefónico.

Artículo 6º.- Sujetos de la Portabilidad Numérica

El Cliente será el sujeto de la Portabilidad Numérica y podrá iniciar el Proceso de Portabilidad Numérica en cualquier momento ante el Prestador Receptor.

El usuario del servicio móvil prepago podrá portar su número y, a los fines del presente Régimen, le serán aplicables los derechos y obligaciones de los Clientes.

Artículo 7º.- Principios de la Portabilidad Numérica

La implementación y funcionamiento de la Portabilidad Numérica deberá adecuarse a los siguientes principios:

a) Equidad: la Portabilidad Numérica se llevará a cabo bajo criterios objetivos sin ningún tipo de trato discriminatorio hacia los Clientes ni hacia los Prestadores.

b) Eficiencia: los Prestadores y el Administrador de la Base de Datos deberán hacer un uso óptimo de las redes, las bases de datos y equipos de los Prestadores interconectados.

c) Razonabilidad: las medidas que se adopten en virtud de la Portabilidad Numérica deberán adecuarse a su fin, existiendo siempre una proporción entre los costos y beneficios que causen.

d) Neutralidad tecnológica: la tecnología a utilizar no será limitante del desarrollo de la Portabilidad Numérica.

Los Prestadores podrán elegir la opción tecnológica teniendo en cuenta que la misma sea compatible con las redes existentes, probada a nivel internacional y permita aumentar la capacidad de los servicios en el tiempo.

e) Transparencia: todo el Proceso de Portabilidad Numérica deberá ser pasible de control por parte de la Autoridad de Control, que tendrá acceso a la información en los términos del presente Régimen. Asimismo, el Cliente tendrá acceso en todo momento a la información sobre el estado de la portación por él solicitada.

f) No discriminación: los Prestadores y Clientes tendrán derecho a obtener iguales condiciones técnicas y económicas que aquéllas que se ofrezcan a otros Prestadores y Clientes que requieran facilidades o servicios similares.

g) Competencia justa: no deberán llevarse a cabo prácticas de retención del Cliente una vez iniciado el Proceso de Portabilidad Numérica ni prácticas que tengan por objeto o efecto limitar, restringir, falsear o distorsionar la competencia o el acceso al mercado o que constituyan un abuso de posición dominante.

#### Artículo 8º.- Modelo y Sistema de Portabilidad Numérica

El modelo de Portabilidad Numérica será el de Base de Datos Centralizada. El sistema a utilizar será el de consulta de todas las llamadas (All Call Query). La Base de Datos Centralizada mantendrá actualizada la información de Números Portados periódicamente, a los efectos de que los Prestadores de servicios portables y aquellos que adhieran al referido sistema, mediante consultas, determinen el enrutamiento de las llamadas.

#### Artículo 9º.- De los Prestadores de servicios no portables

Las comunicaciones que se originen en un Prestador de servicios no portables, hacia un número portado, utilizarán el sistema de devolución de llamada (Call Drop Back - Return to Pivot).

El tráfico que se genere para establecer dichas comunicaciones no podrá significar un costo adicional para el Prestador de servicios no portables.

Sin perjuicio de ello, los prestadores de servicios no portables, podrán optar por adherirse al sistema de consulta de todas las llamadas (All Call Query).

#### Artículo 10.- Tecnología

La tecnología a utilizar deberá ser de carácter abierto, interoperable, compatible con las redes existentes, probada a nivel internacional y deberá permitir aumentar su capacidad en el tiempo.

#### DEL COMITE DE PORTABILIDAD NUMERICA

#### Artículo 11.- Comité de Portabilidad Numérica

Se creará un comité integrado por dos representantes, un titular y un suplente, de cada Prestador de servicios portables.

#### Artículo 12.- Obligaciones del Comité de Portabilidad Numérica

El Comité de Portabilidad Numérica tendrá las siguientes obligaciones:

a) En los plazos que se establezcan en el Cronograma de Implementación de la Portabilidad Numérica deberá:

I. Elaborar su Reglamento de Funcionamiento Interno, en base a los lineamientos establecidos en el presente Régimen;

II. Presentar ante la Autoridad de Aplicación informes mensuales sobre el cumplimiento de las metas que se dispongan en el Cronograma de Implementación de la Portabilidad Numérica y los resultados o documentos que se generen al interior del Comité de Portabilidad Numérica;

III. Definir los Procesos y Especificaciones Técnicas y Operativas de la Portabilidad Numérica, a ser aprobados por la Autoridad de Aplicación;

IV. Elaborar el pliego para la selección del Administrador de la Base de Datos y el correspondiente contrato, a ser aprobados por la Autoridad de Aplicación;

V. Llevar adelante el procedimiento de selección del Administrador de la Base de Datos y dar intervención a la Autoridad de Aplicación, la que se expedirá con carácter vinculante respecto a la admisibilidad de las ofertas en forma previa a la adjudicación;

b) Coordinar y supervisar el proceso de implementación y funcionamiento de la Portabilidad Numérica;

c) Poner en conocimiento de la Autoridad de Control las irregularidades que se detecten en relación a la Portabilidad Numérica;

d) Remover por razones fundadas al Administrador de la Base de Datos, previa intervención de la Autoridad de Aplicación conforme lo previsto en el Artículo 4.

#### Artículo 13.- Consensos en el Comité de Portabilidad Numérica

En el Comité de Portabilidad Numérica cada representante tendrá derecho a expresar su opinión y proponer medidas respecto a la Portabilidad Numérica. Los acuerdos en el marco del Comité de Portabilidad Numérica deberán ser adoptados por unanimidad.

En caso que no se definan las tareas encomendadas en las fechas predeterminadas en el Cronograma de Implementación de la Portabilidad Numérica, por falta de unanimidad o de actividad, la Autoridad de Aplicación resolverá estas cuestiones en forma definitiva ponderando los principios de la Portabilidad Numérica, las posiciones planteadas en el Comité de Portabilidad Numérica y el beneficio para los Clientes.

#### Artículo 14.- Procedimiento de selección del Administrador de la Base de Datos

El Comité de Portabilidad Numérica llevará adelante el procedimiento de selección del Administrador de la Base de Datos mediante un procedimiento de licitación.

Los postulantes para desarrollar las funciones de Administrador de la Base de Datos deberán ser personas jurídicas independientes de los Prestadores, es decir, no podrán ser empresas controladas por ni vinculadas a ningún Prestador de acuerdo a la Comunicación "A" 2140 del BANCO CENTRAL DE LA REPUBLICA ARGENTINA y el Artículo 33 de la Ley N° 19.550. Asimismo, deberán acreditar experiencia operativa suficiente en la realización de los servicios a prestarse. Ello sin perjuicio de otros requisitos, limitantes y/o incompatibilidades que pudieran establecerse en las bases de la contratación.

#### Artículo 15.- Contrato del Administrador de la Base de Datos

El modelo de contrato deberá ser aprobado por la Autoridad de Aplicación.

La contratación efectiva deberá realizarse en el plazo que se establezca en el Cronograma de Implementación de la Portabilidad Numérica.

El contrato a celebrar con el Administrador de la Base de Datos deberá contener, como mínimo:

- a) Las especificaciones de todos los procesos técnicos, operativos y administrativos relacionados con la Portabilidad Numérica, así como la estructura básica de los campos y transacciones a registrar en la Base de Datos Centralizada;
- b) Las obligaciones del Administrador de la Base de Datos, enumeradas en el Artículo 16;
- c) La expresa obligación del Administrador de la Base de Datos de responder a las verificaciones y auditorías que realice la Autoridad de Control sobre el funcionamiento de los procesos relacionados con la Portabilidad Numérica;
- d) Las previsiones que garanticen la neutralidad e integridad de todos los procesos relacionados con la Portabilidad Numérica;
- e) La tecnología a utilizar, que deberá cumplir con las características establecidas en el Artículo 10;
- f) Los plazos de puesta en funcionamiento del Administrador de la Base de Datos, con las etapas a seguir, sus objetivos y las fechas de finalización de cada una de ellas, que deberán adecuarse a los plazos que se establezcan en el Cronograma de Implementación de la Portabilidad Numérica que determine la Autoridad de Aplicación;
- g) El precio y forma de pago de los servicios prestados por el Administrador de la Base de Datos;
- h) El plazo de vigencia del contrato, que no podrá ser inferior a CINCO (5) años;
- i) Las causales de rescisión del contrato;
- j) Especificación del régimen sancionatorio aplicable.

#### DEL ADMINISTRADOR DE LA BASE DE DATOS

##### Artículo 16.- Obligaciones del Administrador de la Base de Datos

El Administrador de la Base de Datos estará obligado a:

- a) Actuar como servidor central de la Base de Datos Centralizada a la cual accederán los Prestadores de servicios portables, aquellos prestadores que adhieran al sistema y la Autoridad de Control;
- b) Utilizar la información contenida en la Base de Datos Centralizada en forma confidencial, garantizando su inviolabilidad, no pudiendo utilizarla para ningún otro fin que no sea el específicamente definido en las bases de la contratación y la normativa vigente;
- c) Establecer procesos de comunicación, coordinación y control para el intercambio de la información, garantizando su integridad;

- d) Desarrollar el Proceso de Portabilidad Numérica en forma eficiente;
- e) Cumplir los plazos de la Portabilidad Numérica;
- f) Constatar el cumplimiento de los contenidos del formulario de Solicitud de Portabilidad Numérica y la procedencia de los rechazos;
- g) Verificar que la información contenida en la Base de Datos Centralizada esté actualizada;
- h) Contar con procesos de respaldo y recuperación de la información contenida en la Base de Datos Centralizada;
- i) Conservar la documentación y los registros de las transacciones relacionadas con la Portabilidad Numérica por un período mínimo de DOCE (12) meses;
- j) Administrar eficientemente la Base de Datos Centralizada de acuerdo a los parámetros de calidad y seguridad que se establezcan en las bases de la contratación y la normativa vigente;
- k) Contar con capacidad y tecnologías escalables;
- l) Elaborar los siguientes Informes mensuales para la Autoridad de Control:
  - I. Estadísticas de desempeño (tiempo, cantidad, flujo, irregularidades, etc.) del Proceso de Portabilidad Numérica;
  - II. Pedidos de Portabilidad Numérica iniciados;
  - III. Pedidos de Portabilidad Numérica aceptados;
  - IV. Pedidos de Portabilidad Numérica aceptados fuera de plazo, con las respectivas justificaciones;
  - V. Pedidos de Portabilidad Numérica cancelados, con las justificaciones para su cancelación;
  - VI. Anormalidades en el Proceso de Portabilidad Numérica, con diagnóstico y acciones;
  - VII. Actualización de la Base de Datos Centralizada respecto a la Portabilidad Numérica;
- m) Elaborar informes semestrales para la Autoridad de Aplicación que sintetizen el funcionamiento de la Portabilidad Numérica para el período comprendido, incluyendo las estadísticas y comparaciones pertinentes;
- n) Responder a las solicitudes de información que realicen la Autoridad de Aplicación y la Autoridad de Control en el formato y medio que éstas definan, sin perjuicio de los informes periódicos que se presenten a las Autoridades;

- o) Atender a los requerimientos de las Autoridades y del Comité de Portabilidad Numérica, en los términos establecidos en las bases de la contratación, y sujetarse a las resoluciones de la Autoridad de Aplicación y la Autoridad de Control;
- p) En caso de extinción contractual, transferir íntegramente la información contenida en la Base de Datos Centralizada y demás información vinculada con la Portabilidad Numérica al nuevo Administrador de la Base de Datos contratado, o entidad que lo reemplace;
- q) En caso de extinción contractual, subsistirá su obligación de prestación de servicios hasta tanto se contrate un nuevo Administrador de la Base de Datos, o entidad que lo reemplace;
- r) Prestar sus servicios procurando satisfacer el interés público y del Usuario y sujetándose a los

Principios enumerados en el Artículo 7.

#### Artículo 17.- Información de Numeración

El Administrador de la Base de Datos podrá solicitar a la Autoridad de Control la información de rangos de numeración del Plan Fundamental de Numeración Nacional asignados, con indicación del Prestador de servicios portables al cual le fue inicialmente asignado el número y el tipo de servicio.

#### DE LOS CLIENTES

#### Artículo 18.- Derechos y obligaciones de los Clientes

El Cliente tendrá derecho a:

- a) Seleccionar al Prestador de servicios portables cuya oferta le resulte más conveniente;
- b) Obtener información sobre las condiciones en que se realizará la Portabilidad Numérica y las ofertas de servicio;
- c) Solicitar en cualquier tiempo la Portabilidad Numérica de su/s número/s;
- d) Que su Solicitud de Portabilidad Numérica sea aceptada, excepto que se verifique al menos una de las causales de rechazo enumeradas en el Artículo 28;
- e) Tener garantizada la privacidad de sus datos personales;
- f) Tener acceso a la información sobre el estado de su Portabilidad Numérica, a través de un medio de atención telefónica de acceso gratuito, consultas en línea y otros medios que se establezcan sin cargo y en forma no discriminatoria;

- g) Efectuar el reclamo ante el Prestador de servicios portables que corresponda en caso de omisiones, demoras, irregularidades, o cualquier otra cuestión relacionada con la Portabilidad Numérica;
- h) Efectuar un reclamo ante la Autoridad de Control, de conformidad con lo establecido en el Artículo 22;
- i) Liberación de la terminal móvil y/o equipo de Cliente, de acuerdo a lo estipulado en el Artículo 25 d).

El Cliente tendrá la obligación de:

- a) No incurrir en el ejercicio abusivo de la Portabilidad Numérica;
- b) Abonar el cargo por portación en los términos del Artículo 34, en caso de corresponder;
- c) Dar cumplimiento a lo establecido en el presente Régimen, sus modificatorias y complementarias.

## DE LOS PRESTADORES

### Artículo 19.- Obligaciones de los Prestadores

19.1 Los prestadores de servicios portables y aquellos que adhieran al sistema de consulta de todas las llamadas (All Call Query) estarán obligados a:

- a) Contar con su propia Base de Datos Operativa o contratar el servicio de consulta a un tercero.

Será su responsabilidad:

- I. Mantener actualizada la información mediante consultas a la Base de Datos Centralizada,
  - II. Verificar periódicamente la integridad de la información,
  - III. Verificar periódicamente el adecuado funcionamiento de las interfaces para el intercambio de la información con la Base de Datos Centralizada,
  - IV. Contar con procesos de respaldo y recuperación de la información;
- b) Verificar el correcto funcionamiento de las interfaces con el Administrador de la Base de Datos;
  - c) Denunciar ante la Autoridad de Control las irregularidades que se detecten en relación a la Portabilidad Numérica;
  - d) Dar cumplimiento a lo establecido en el presente Régimen, sus modificatorias y complementarias.

19.2 Adicionalmente, los Prestadores de servicios portables estarán obligados a:

- a) Asegurar al Cliente el derecho a la Portabilidad Numérica de forma no discriminatoria;
- b) Informar al Cliente las condiciones de Portabilidad Numérica, en especial:
  - I. Condiciones de la oferta de servicio,
  - II. El cargo a pagar por la portación, en caso de corresponder,
  - III. Plazo de activación del nuevo plan de servicio vinculado al Número Portado,
  - IV. Condiciones de interrupción del servicio,
  - V. Condiciones de rescisión contractual;
- c) Tener disponible el formulario de Solicitud de Portabilidad Numérica en su sitio web y centros de atención al cliente;
- d) Establecer mecanismos que garanticen la recepción de la información y documentos enunciados en el Artículo 24.2 c) y que permitan verificar la correspondencia entre ambos;
- e) Disponer de un medio de atención telefónica de acceso gratuito y consultas en línea para que el Cliente pueda acceder al estado en que se encuentra su Proceso de Portabilidad Numérica. Se podrán establecer otros medios sin cargo y en forma no discriminatoria;
- f) Suministrar la totalidad de la información que pudiera corresponder al Administrador de la Base de Datos;
- g) Cumplir los plazos establecidos en el Proceso de la Portabilidad Numérica;
- h) Garantizar la continuidad y calidad de la prestación del servicio de telecomunicaciones durante el Proceso de Portabilidad Numérica;
- i) Presentar los informes que sean requeridos por la Autoridad de Aplicación y/o la Autoridad de Control, cuando éstas lo consideren pertinente;
- j) El Prestador Receptor deberá:
  - I. Iniciar el Proceso de Portabilidad Numérica por expresa solicitud del Cliente;
  - II. Verificar la correspondencia de los datos contenidos en el formulario de Solicitud de Portabilidad Numérica presentado y la documentación que debe acompañar el Cliente;
  - III. Transferir al Administrador de la Base de Datos la información contenida en el formulario de Solicitud del Cliente que solicite la Portabilidad Numérica, de acuerdo a las Especificaciones Técnicas y Operativas;
  - IV. Informar al Cliente el estado de su portación en forma gratuita;

V. Ante la baja del servicio de un Número Portado, comunicar al Administrador de la Base de Datos la baja del número en su red, el que será devuelto al Prestador de servicios portables al que se lo asignó originariamente;

#### Artículo 20.- Derechos de los Prestadores

Los Prestadores tendrán derecho a contratar servicios con terceros para el cumplimiento de alguna de las obligaciones nacidas del presente Régimen, manteniendo su responsabilidad frente a los demás Prestadores, el Administrador de la Base de Datos, los Clientes y las Autoridades por su debido cumplimiento, en los términos del Artículo 19.

#### Artículo 21.- Contrataciones con terceros

Los Prestadores de servicios portables y aquellos que adhieran al sistema de consulta de todas las llamadas (All Call Query) podrán contratar con terceros la administración de redes y plataformas de red.

Asimismo, podrán optar entre realizar la consulta de sus propias Bases de Datos Operativas o contratar el servicio de otro Prestador. Los precios de este último tipo de contratación no podrán ser un obstáculo para el acceso a la Base de Datos Centralizada ni para la libre competencia; debiendo establecerse conforme a criterios de no discriminación y orientación a costos.

### RECLAMOS Y SANCIONES

#### Artículo 22.- Reclamos

El Cliente podrá efectuar un reclamo vinculado con omisiones, demoras, irregularidades o cualquier otra cuestión relacionada con la Portabilidad Numérica ante el Prestador de servicios portables correspondiente, en el plazo de SESENTA (60) días corridos contados a partir de que se produce el hecho que origina el reclamo. Sólo en los casos de no recibir una respuesta satisfactoria o cuando el Prestador de servicios portables no le hubiera contestado su reclamo dentro de los TRES (3) días hábiles de haberlo presentado, podrá requerir la intervención de la Autoridad de Control, la que previo traslado al Prestador de servicios portables, resolverá en sede administrativa. La intervención de la Autoridad de Control deberá ser requerida hasta DIEZ (10) días hábiles contados a partir de la respuesta de aquel o del vencimiento del plazo para otorgarla.

Asimismo, la Autoridad de Control podrá solicitar al Prestador de servicios portables toda la información que posea sobre un reclamo iniciado por un Cliente; en caso en que aquel no la remita, se resolverá el reclamo con la información provista por el reclamante, sin perjuicio de las sanciones que pudieran corresponder.

No se podrá suspender el servicio o dar de baja a un número que se encuentre cursando un reclamo respecto a la Portabilidad Numérica.

## Artículo 23.- Sanciones

23.1 Los incumplimientos al presente Régimen serán sancionados de conformidad con lo previsto en el del Decreto N° 1185/1990 sus modificatorias y complementarias.

23.2 Asimismo, los Prestadores de servicios portables y aquellos que adhieran al sistema de consulta de todas las llamadas (All Call Query) serán pasibles de sanción en los siguientes casos:

- a) Falta o error de enrutamiento de llamadas;
- b) No actualización de la Base de Datos Operativa;
- c) Incumplimiento de cualquiera de las obligaciones estipuladas en el presente Régimen, sus modificatorias y complementarias.

23.3 Adicionalmente, los Prestadores de servicios portables serán pasibles de sanción en los siguientes casos:

- a) Incumplimiento injustificado en los plazos de la Portabilidad Numérica;
- b) Ejercicio de acciones tendientes a restringir o condicionar el derecho a la Portabilidad Numérica;
- c) Ejercicio de prácticas comerciales destinadas a engañar o inducir a error.

23.4 El Administrador de la Base de Datos será pasible de sanción en los siguientes casos:

- a) Validación de:
  - I. Solicitudes de Portabilidad Numérica que no cumplan con los contenidos establecidos en el Artículo 24.2 c);
  - II. Rechazos de Solicitudes de Portabilidad Numérica que no cumplan con lo establecido en el

## Artículo 28;

- b) Incumplimiento injustificado de los plazos de la Portabilidad Numérica;
- c) No actualización de la Base de Datos Centralizada;
- d) Favorecer o privilegiar a un Prestador de servicios portables y aquellos que adhieran al sistema de Consulta de Todas las Llamadas (All Call Query) respecto de otro;
- e) Incumplimiento de cualquiera de las obligaciones estipuladas en el presente Régimen, sus modificatorias y complementarias.

## PROCESOS Y ESPECIFICACIONES TÉCNICAS Y OPERATIVAS

### Artículo 24.- Procesos y Especificaciones Técnicas y Operativas

24.1 Los Prestadores de servicios portables y aquellos que adhieran al sistema de consulta de todas las llamadas (All Call Query) se sujetarán a las Especificaciones Técnicas y Operativas relacionadas con:

- a) Procedimientos para la coordinación y comunicación entre los Prestadores y el Administrador de la Base de Datos, y entre éste y la Autoridad de Control;
- b) Información de señalización y enrutamiento a los efectos de la Portabilidad Numérica para los sistemas establecidos en los Artículos 8 y 9;
- c) Tratamiento de errores en el enrutamiento de las llamadas;
- d) Hardware y software a utilizar por el Administrador de la Base de Datos con sus respectivas interfaces;

24.2 Adicionalmente, los Prestadores de servicios portables se sujetarán a las Especificaciones Técnicas y Operativas relacionadas con la implementación y la correcta aplicación de la Portabilidad Numérica, las que deberán abarcar los siguientes aspectos:

- a) Proceso de Portabilidad Numérica;
- b) Soluciones para las comunicaciones y mensajes entre Prestadores y Clientes durante el Proceso de Portabilidad Numérica;
- c) Forma y contenido del formulario de la Solicitud de Portabilidad Numérica, que deberá garantizar la no discriminación e incluir, como mínimo: concepto de Portabilidad Numérica, detalle del Proceso de Portabilidad Numérica, derechos y obligaciones de los Clientes, características del nuevo contrato al cual se suscribe. Asimismo, deberá requerir los datos del sujeto de la Portabilidad Numérica y de el/los número/s a portar, la firma del solicitante, una fotocopia de su documento de identidad y, para las personas jurídicas, fotocopia del poder que habilite a la persona que se presente a contratar en su nombre. Deberá aclararse que la información contenida en el formulario será remitida al Administrador de la Base de Datos, quién la utilizará en forma confidencial y sólo a los fines de la Portabilidad Numérica.

## PROCESO DE PORTABILIDAD NUMERICA

### Artículo 25.- Disposiciones Generales del Proceso de Portabilidad Numérica

El detalle del Proceso de la Portabilidad Numérica será especificado por el Comité de Portabilidad Numérica, teniendo en consideración las siguientes disposiciones generales:

- a) El Proceso de Portabilidad Numérica será iniciado por la solicitud expresa del Cliente al Prestador Receptor. La Solicitud de Portabilidad Numérica deberá contener la totalidad de los campos requeridos y documentación complementaria de acuerdo a

lo establecido en el Artículo 24.2 c). El Prestador Receptor deberá coordinar con el Cliente la fecha a partir de la cual iniciará las gestiones de la Portabilidad Numérica;

b) La Portabilidad Numérica no eximirá al Cliente ni al Prestador Donante de cumplir con sus obligaciones contractuales. El Cliente deberá cancelar o acordar un plan de pago para las deudas provenientes de la utilización del servicio y sus intereses punitivos, de corresponder. Esto no debe suponer una barrera artificial para la Portabilidad Numérica;

c) Tratándose de Clientes que no hayan cumplido con el tiempo de vigencia establecido en el contrato preexistente, deberán abonar las penalidades que se hayan estipulado por la cancelación anticipada del contrato, de acuerdo a lo expresamente pactado y la normativa vigente;

d) Una vez abonado el cargo total de la terminal móvil y/o equipo, el Cliente tendrá derecho a que se proceda a su liberación;

e) Una vez iniciado el Proceso de Portabilidad Numérica el Prestador Donante no podrá realizar prácticas de retención del Cliente que lo hubiere solicitado;

f) El Prestador Receptor y el Prestador Donante deberán coordinarse para evitar que durante el Proceso de Portabilidad Numérica, el Cliente se quede sin servicio por un tiempo mayor al establecido en el Artículo 32;

g) El Cliente podrá portar su número cuantas veces quiera según sus necesidades y conveniencia. No se podrán establecer plazos mínimos de permanencia

h) No se podrá suspender el servicio o dar de baja a un número que se encuentre en Proceso de Portabilidad Numérica o que curse un reclamo respecto a la Portabilidad Numérica

#### Artículo 26.- Contratos vigentes

Los contratos celebrados entre el Cliente y el Prestador Donante no podrán ser un obstáculo o impedimento para el proceso de la Portabilidad Numérica, ello sin perjuicio de lo establecido en el Artículo 25 b) y c).

#### Artículo 27.- Portabilidad Múltiple

El Cliente, titular de una relación contractual que acoge la prestación de servicios portables a través de varios números, podrá portarlos a través de una sola solicitud, siempre que presente la documentación que acredite su titularidad o poder suficiente para contratar en nombre de la persona jurídica.

El Comité de Portabilidad Numérica definirá la cantidad mínima de números a portar para que una Solicitud de Portabilidad Numérica sea considerada múltiple.

#### Artículo 28.- Causales de rechazo

El Prestador Donante podrá rechazar la Solicitud de Portabilidad Numérica sólo si se verifica alguna de las siguientes causales:

- a) Los datos contenidos en la Solicitud de Portabilidad Numérica son incorrectos o incompletos;
- b) El número a portar es inexistente o no asignado;
- c) Se encuentra en proceso otra Solicitud de Portabilidad Numérica para el mismo número.

#### Artículo 29.- Condiciones de arrepentimiento del Proceso de Portabilidad Numérica

El Cliente tendrá derecho a solicitar la cancelación de su Solicitud de Portabilidad Numérica sin abonar cargo alguno. Este requerimiento deberá ser efectuado ante el Prestador Receptor en el plazo que se determine en las Especificaciones Técnicas y Operativas, en forma previa a la comunicación al Prestador Donante del Proceso de Portabilidad Numérica en trámite. El Prestador Receptor deberá comunicar la cancelación al Administrador de la Base de Datos, el cual finalizará el Proceso de

Portabilidad Numérica.

#### Artículo 30.- Reversión del Proceso de Portabilidad Numérica

Si se verifica que se realizó una portación sin el consentimiento del Cliente, se deberá revertir el Proceso de Portabilidad Numérica en un tiempo menor o igual al establecido en el Artículo 31 y de conformidad con lo que se determine en las Especificaciones Técnicas y Operativas. No se podrá cobrar cargo alguno al Cliente por este concepto.

#### Artículo 31.- Plazos del Proceso de Portabilidad Numérica

El Proceso de Portabilidad Numérica no podrá ser mayor a CINCO (5) días hábiles.

La Autoridad de Aplicación podrá modificar el plazo en base a la experiencia adquirida en la práctica del Proceso de Portabilidad Numérica y a los avances tecnológicos.

#### Artículo 32.- Interrupción del servicio de telecomunicaciones en el Proceso de Portabilidad Numérica

El período sin servicio no podrá exceder los TREINTA (30) minutos. La Autoridad de Aplicación podrá modificar el plazo en base a la experiencia adquirida en la práctica del Proceso de Portabilidad Numérica y a los avances tecnológicos.

El período sin servicio deberá programarse en los horarios con menor tráfico de la red.

#### INVERSIONES Y COSTOS

#### Artículo 33.- Inversiones y costos

Las inversiones y costos correspondientes a la implementación y operatoria del Administrador de la Base de Datos deberán ser soportados por los Prestadores de servicios portables, quienes definirán la forma de distribuirlos de acuerdo a lo establecido en el Artículo 13.

En las bases de la contratación se definirán la forma de financiamiento de la implementación y funcionamiento del Administrador de la Base de Datos y los esquemas de compensación por la operatoria del Administrador de la Base de Datos, estableciéndose cargos fijos o transaccionales por diversos conceptos, tales como: Portabilidad Numérica realizada, Portabilidad Numérica rechazada, rechazo no procedente, cancelación del Proceso de Portabilidad Numérica, reversión del Proceso de Portabilidad Numérica, consulta a la Base de Datos Centralizada.

Los cargos que pudieran corresponder a los Prestadores de servicios no portables que adhieran al sistema de consulta de todas las llamadas (All Call Query) por la consulta a la Base de Datos Centralizada serán establecidos en las bases de la contratación.

Las inversiones y costos en que incurran los Prestadores de servicios portables y aquellos que adhieran al sistema de consulta de todas las llamadas (All Call Query) para adaptar sus redes a los fines de la Portabilidad Numérica, los costos adicionales en materia de señalización para enrutar las llamadas y los costos de la Base de Datos Operativa deberán ser asumidos por cada uno de ellos. No se podrá establecer ningún cargo a los Clientes bajo estos conceptos.

El costo que pudiera generar el tráfico originado por la utilización del sistema de devolución de llamadas (Call Drop Back-Return to Pivot) no podrá recaer sobre el prestador de servicios no portables.

#### Artículo 34.- Cargos a Clientes

Se podrá cobrar al Cliente hasta un máximo de CIEN (100) PTF por cada portación realizada.

**Texto digitalizado y revisado, de acuerdo al original del Boletín Oficial, por el personal del Centro de Información Técnica de la Comisión Nacional de Comunicaciones.**